



08.08.2026

Online bestellt - Wenn eine leere Sendung eintrifft?

Online bestellt und nach Hause geordert – doch dann kommt ein leeres Paket an. Die Verbraucherzentrale Berlin berichtet von immer mehr solcher Fälle.

Oft ist es schon verdächtig, wenn ein Paket zu leicht ist, die Verpackung beschädigt ist oder gar neu verpackt wurde. Was Verbraucher und Verbraucherinnen dann tun sollten: Das Paket direkt im Beisein von Zeugen öffnen und im Optimalfall das Ganze filmen.

Die Verbraucherzentrale berichtet von einem Fall, in dem eine Frau ihr Smartphone zur Reparatur bei einem großen Onlinehändler geschickt hatte. Als ein sehr leichtes Päckchen zurückkam, stoppte die Frau gleich den Boten und schaute mit ihm zusammen in das Paket, das leer war. Sie verweigerte die Annahme und der Bote nahm es direkt wieder mit. Die Frau setzte sich sofort mit dem Onlinehändler in Verbindung. Gut reagiert.

Doch auch, wenn man erst nach der Annahme des Pakets merkt, dass es leer ist, haftet der Händler. Er ist auch in der Beweispflicht. Um Anspruch auf die Bezahlung zu haben, müsste er also nachweisen, dass die Ware tatsächlich angekommen ist. Kunde oder Kundin müssen ihm im Fall eines leeren Pakets allerdings konkret schildern, was geschehen ist – und zwar schriftlich. „Schreiben Sie eine eMail und schicken Sie am besten Fotos mit“, rät ein Jurist bei der Verbraucherzentrale Berlin. „Haben Sie keine Mailadresse, sollten Sie es mit der Post per Einwurfeinschreiben schicken.“ Zwei-Wochen-Frist setzen.

Wer das Geld schon über einen Bezahl Dienstleister an den Händler überwiesen hat, sollte sich auch dort sofort melden.

Außerdem sinnvoll: dem Händler für einen Neuversand oder eine Kostenrückerstattung eine Frist zu setzen. Laut Jurisdiktion sind hier zwei Wochen angemessen. „Wenn eine solche Frist nicht eingehalten wird, der Händler also in Verzug ist, muss er für die Kosten aufkommen, wenn man sich daraufhin rechtliche Hilfe holt“, erklärt der Jurist.

Der Händler kann versuchen, vom Versanddienstleister den Verlust erstattet zu bekommen. „**Kunden und Kundinnen sollten sich aber nicht darauf einlassen, sich selbst mit dem Transportunternehmen auseinanderzusetzen**“, sagt Simon Götze. In dem Fall hatte sich der Verkäufer mit dem Versandunternehmen in Verbindung gesetzt, die Kundin wartete dadurch allerdings monatelang. Götze rät, sich dann auf jeden Fall rechtliche Hilfe zu holen.